

# **BAB I**

## **SEBUAH PENGUJIAN EMPIRIS PADA MODEL JAMINAN KEPUASAN MAHASISWA**

### **1.1 Latar Belakang**

Selama ini masyarakat mengenal Yogyakarta merupakan citra kota pendidikan. (Kompas: 2005) Sebagai kota pelajar tentunya jumlah universitas yang ada di Yogyakarta menjadi lebih banyak dibandingkan dengan kota-kota yang lain di Indonesia. Hal ini terbukti dengan adanya 136 perguruan tinggi yang ada di Yogyakarta. (Kompas: 2005)

Kenyataan ini berarti kompetisi dalam dunia pendidikan di Yogyakarta juga semakin ketat. Untuk itu dunia pendidikan yang sudah berdiri dan diterima di masyarakat harus dapat mempertahankan keberadaanya. (Soelasih: 2004) Salah satu strategi untuk mempertahankan keberadaan dan reputasi Universitas adalah dengan memberikan jaminan kepuasan kepada mahasiswa. Jaminan kepuasan ini akan memberikan keuntungan yang besar bagi dunia pendidikan. (Chart 1988, Hart, Schlesinger, and Maher 1992)

Penelitian ini dikembangkan dari hasil penelitian jaminan kepuasan mahasiswa yang ditunjukkan melalui model jaminan kepuasan mahasiswa yang telah diteliti oleh Gremler and McCollogh (Journal of Marketing Education, Vol.24 No.2). Hasil penelitian ini mengatakan bahwa pada dasarnya mahasiswa baik pria maupun wanita secara umumnya menganggap jaminan kepuasan

mahasiswa adalah sebuah pemikiran yang sangat baik untuk meningkatkan kepuasan dan kepercayaan terhadap Universitas.

Namun tidak semua mahasiswa yang memiliki persepsi yang sama. Karena mereka takut akan terjadi pembalasan oleh pengajar bila mahasiswa meminta jaminan kepuasan. Disini peran pengajar sangat penting karena pengajar adalah sebagai hakim dan juri (Gremler and McCollogh: 2002) Selain itu mahasiswa juga merasa bahwa jaminan kepuasan mahasiswa hanyalah sebuah kesombongan dan pemborosan waktu saja. (McCollogh and Grembler 1999a) Sehingga usaha yang diharapkan terhadap jaminan ini tidak akan tercapai. Padahal kepuasan mahasiswa akan sangat mempengaruhi evaluasi pengajar, keberhasilan dalam proses pembelajaran dan pada akhirnya mempengaruhi kepuasan mahasiswa secara keseluruhan pada Universitas.

Oleh sebab itu agar jaminan dapat diterima mahasiswa maka dilakukan revisi secara khusus dengan meningkatkan kepercayaan mahasiswa terhadap jaminan. (McCollough and Gremler 1999b) Untuk mengatasi permasalahan tersebut maka solusi yang dilakukan adalah dengan menggunakan model jaminan kepuasan mahasiswa. (Gambar model jaminan kepuasan mahasiswa dapat dilihat pada tinjauan pustaka halaman berikutnya) Dengan model yang telah dikembangkan oleh Gremler and McCollogh ini diharapkan jaminan kepuasan mahasiswa dapat tercapai tanpa harus mahasiswa merasa takut akan terjadi pembalasan.

Peneliti tertarik dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Gremler and Collough yakni sebuah pengujian empiris pada model jaminan kepuasan

mahasiswa. Dimana Gremler and Collough telah melakukan penelitian ini di Amerika. Melalui penelitian ini peneliti ingin menguji model jaminan kepuasan mahasiswa di Indonesia khususnya di Yogyakarta.

Penelitian ini dilakukan dengan penyebaran kuesioner kepada responden pada Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Khususnya pada fakultas ekonomi jurusan manajemen dengan konsentrasi bidang pemasaran.

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana pengaruh guarantee scope, guarantee components, guarantee credibility terhadap overall guarantee attitude?
2. Bagaimana pengaruh overall guarantee attitude terhadap learning outcomes dan instructor evaluation?
3. Bagaimana learning outcomes, instructor evaluation, dan self evaluation berpengaruh terhadap overall course evaluation?

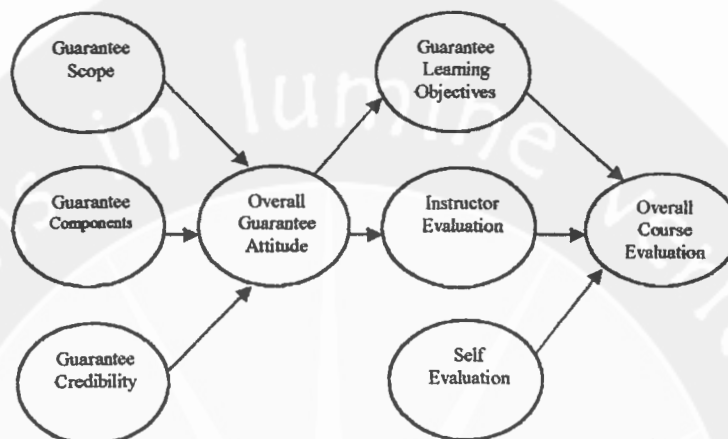
## **1.3 Tinjauan Pustaka**

### **1.3.1. Latar Belakang**

Citra Yogyakarta sebagai kota pelajar dan banyaknya Universitas yang ada di Yogyakarta memberikan sebuah tantangan kompetisi yang semakin ketat. Oleh karena itu, Universitas yang telah berdiri harus dapat memiliki keunggulan bersaing agar dapat mempertahankan dirinya dan reputasi dari Universitas itu sendiri. Salah satu cara untuk mempertahankan reputasi Universitas adalah dengan memberikan jaminan kepuasan kepada mahasiswa. Dan jaminan kepuasan

mahasiswa ditunjukkan dengan model jaminan kepuasan mahasiswa. Model jaminan kepuasan ini berdasarkan penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh Gremler and Collough.

### 1.3.2. Model Jaminan Kepuasan Mahasiswa



**Gambar 1.1: Model Jaminan Kepuasan Mahasiswa**

*Sumber: McCollough and Gremler: 2002 Journal of Marketing Education, Sage Publications)*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Guarantee scope berpengaruh positif terhadap Overall guarantee attitude. Yang termasuk guarantee scope disini adalah bahwa jaminan kepuasan disini tidak hanya kepuasan terhadap performance pada pengajar saja tetapi secara keseluruhan. Dan apabila mahasiswa belajar dan berusaha keras dalam sebuah kelas maka nilai yang diperoleh mahasiswa tersebut minimal adalah B.

Pada overall guarantee attitude mahasiswa memberikan respon bahwa jaminan kepuasan ini adalah sebuah ide yang baik atau hanya sebuah pemborosan

waktu saja. Mahasiswa memiliki keyakinan kelas jaminan kepuasan akan diulang pada semester yang akan datang dikelas yang sama.

Hasil penelitian selanjutnya menunjukkan bahwa Guarantee components berpengaruh positif terhadap Overall guarantee attitude. Yang termasuk guarantee components pada penelitian ini adalah istilah dari jaminan kepuasan adalah adil, jelas, dan mudah dipahami. Serta jumlah kompensasi yang ditawarkan dari jaminan kepuasan mahasiswa ini adalah adil.

Selanjutnya adalah Guarantee credibility berpengaruh positif terhadap Overall guarantee attitude. Pada jaminan kepercayaan mahasiswa merasa jaminan kepuasan tidak dapat diminta karena pengajar merupakan hakim dan juri. Selain itu mahasiswa takut akan terjadi pembalasan oleh pengajar atau asosiasi lainnya yang berhubungan dengan universitas. Juga bahwa jaminan kepuasan terutama sebagai suatu tipu muslihat saja. Maka tidak ada manfaat dan usaha yang diperlukan untuk jaminan kepuasan.

Hasil penelitian selanjutnya adalah Overall guarantee attitude berpengaruh positif terhadap Learning outcomes. Learning outcomes mencakup secara keseluruhan pengajar sudah efektif sehingga mahasiswa puas dengan usaha yang telah dilakukan oleh pengajar. Pengajar siap dan dapat mengorganisasi kelas dengan baik. Secara keseluruhan mahasiswa memiliki kepercayaan pengajar sudah sangat baik.

Selanjutnya adalah Overall guarantee attitude berpengaruh positif terhadap Instructor evaluation. Dan Learning outcomes berpengaruh positif terhadap Overall course evaluation. Learning outcomes memberikan kepuasan mahasiswa

akan mata kuliah mengenai kepuasan konsumen yang diterima mahasiswa. Mata kuliah ini diharapkan dapat bermanfaat bagi mahasiswa nantinya. Pada saat mahasiswa melakukan usaha bisnis sendiri misalnya, maka mahasiswa ini juga dapat memberikan jaminan kepuasan berdasarkan pengalaman dia pada saat masih kuliah. Mahasiswa juga dapat merekomendasikan jaminan kepuasan kepada atasannya dimasa yang akan datang.

Selanjutnya adalah Instructor evaluation berpengaruh positif terhadap Overall course evaluation. Overall course evaluation menunjukkan bahwa bahan-bahan mata kuliah yang disampaikan adalah relevan. Mahasiswa puas dan waktu kuliah sesuai dengan jumlah sks mata kuliah. Dan mahasiswa merasa matakuliah yang diperolehnya itu bermanfaat.

Hasil penelitian selanjutnya menunjukkan bahwa Self evaluation berpengaruh positif terhadap Overall course evaluation. Self evaluation disini mahasiswa berperan sebagai seorang konsumen yang baik. Mahasiswa puas dengan usaha yang telah dilakukannya dikelas. Selain itu mahasiswa juga ingin memiliki angka partisipasi kelas yang sangat baik.

#### **1.4 Batasan Masalah**

Guna mencapai penelitian ini, maka penulis memberikan batasan-batasan sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan di Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang berlokasi di jalan Babarsari No.43 Yogyakarta.

2. Model jaminan kepuasan mahasiswa yang digunakan adalah model yang dikembangkan oleh McCollough and Gremler.

### 3. Guarantee Scope

Guarantee Scope disini adalah mencakup semua hal yang digaransikan. Terdapat dua jenis guarantee:

a. Unconditional satisfaction guarantee / jaminan kepuasan tidak bersyarat menyatakan bahwa bila konsumen tidak puas dengan alasan apapun konsumen akan mendapatkan uangnya kembali. (Hart: 1993)

b. The specific – results guarantee

Hanya berlaku untuk service berjangka (pada batas waktu tertentu, misalnya: pada masa selama mahasiswa masih tercatat sebagai mahasiswa pada suatu perguruan tinggi/ Universitas atau belum lulus) dan menjelaskan elemen-elemen apa saja yang digaransi.

Jadi guarantee scope bertujuan untuk mengetahui apa yang diharapkan oleh mahasiswa terhadap elemen-elemen apa saja yang harus digaransi. Guarantee scope juga berhubungan dengan perilaku keseluruhan seseorang terhadap garansi yang ditawarkan. Contohnya: restoran tertentu menawarkan makanan diantar kerumah konsumennya. Bila makanan diantar lebih dari 30 menit, maka makanan tersebut menjadi gratis.

### 4. Guarantee Components

Guarantee components merupakan penjelasan dari garansi mengenai butir-butirnya, kejelasannya, kompensasinya, yang mencakup apa saja yang digaransikan. Pada saat merancang garansi kepuasan

mahasiswa, sebaiknya menggunakan istilah-istilah yang mudah dipahami. Perincian dari garansi menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh mahasiswa.

#### 5. Guarantee Credibility

Merupakan tingkat kepercayaan mahasiswa bahwa jaminan itu akan terwujud. Hart mengatakan bahwa jaminan layanan kepuasan yang baik adalah garansi yang dipersepsikan mudah dan cepat untuk diwujudkan. Pada umumnya para mahasiswa merasa garansi tidak akan terwujud karena pengajarnya adalah:

1. Hakim dan juri
2. Adanya ketakutan diperlakukan tidak baik
3. Mahasiswa merasa perwujudan garansi tidak bernilai.

Jadi konstruk guarantee credibility dirancang untuk mengukur persepsi mahasiswa apakah jaminan tersebut akan terwujud dan apakah mereka akan berusaha mewujudkannya atau menghalangi perwujudan itu.

Maka dari itu berdasarkan argumen diatas perilaku mahasiswa terhadap garansi keseluruhan adalah fungsi dari guarantee scope, guarantee components, guarantee credibility.

#### 6. Overall Guarantee Attitude

Perilaku mahasiswa terhadap jaminan secara keseluruhan akan mempengaruhi persepsi mahasiswa terhadap tujuan pembelajaran. Mahasiswa disini memiliki persepsi sendiri apakah jaminan kepuasan ini



merupakan ide yang baik atau hanya sebuah pemborosan waktu saja.

Artinya jaminan kepuasan bermanfaat atau tidak bagi mahasiswa.

#### 7. Learning Outcomes

Tujuan dari proses pembelajaran dilihat apakah sudah tercapai. Melalui proses pembelajaran apa yang telah dipelajari oleh mahasiswa. Dan diharapkan apa yang telah dipelajari mahasiswa itu bermanfaat, berguna bagi mahasiswa itu sendiri setelah mahasiswa tersebut bekerja ataupun membuka usaha sendiri. Sehingga dapat dikatakan apa yang diperoleh mahasiswa pada saat proses pembelajaran merupakan hal yang sangat penting. Untuk dapat diaplikasikan setelah bekerja ataupun membuka usaha bisnis sendiri.

#### 8. Instuctor Evaluation

Secara keseluruhan melihat apakah pengajar sudah efektif. Mahasiswa sudah puas atau tidak dengan usaha yang dilakukan oleh pengajar. Yang dikatakan usaha adalah apakah pengajar mampu mengorganisasi kelas dengan baik dan pengajar telah berusaha semaksimal mungkin dalam proses pembelajaran.

#### 9. Self Evaluation

Merupakan penilaian mahasiswa terhadap dirinya sendiri. Mahasiswa merupakan seorang peserta didik yang baik atau bukan. Peserta didik yang baik berusaha semaksimal mungkin dalam kelas, seperti: didalam kelas berpartisipasi dengan aktif, mahasiswa telah berusaha belajar dengan baik.

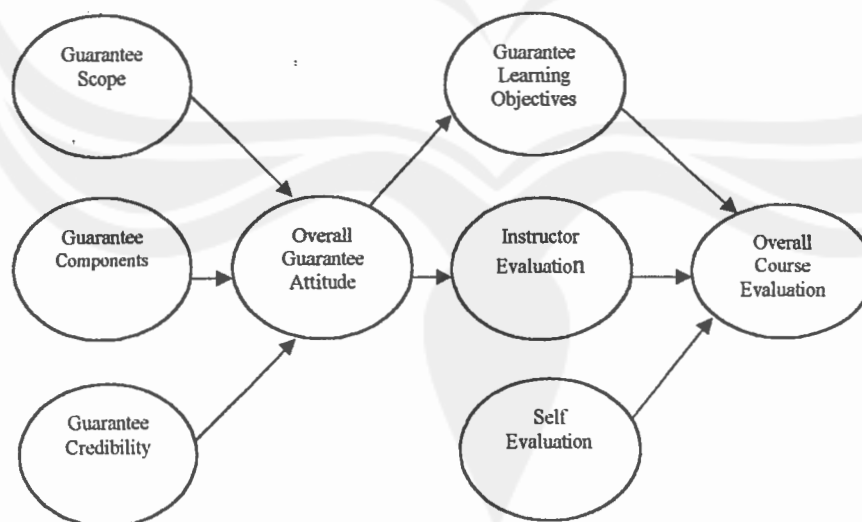
## 10. Overall Course Evaluation

Secara keseluruhan dilihat bahan-bahan matakuliah yang disampaikan sudah relevan atau belum. Banyaknya waktu perkuliahan sesuai dengan jumlah sks matakuliah atau tidak. Mahasiswa secara keseluruhan merasa puas atau tidak dengan mata kuliah di kelas dan merasa mata kuliah yang diperolehnya sangat bermanfaat.

11. Responden yang diteliti adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta jurusan manajemen dengan konsentrasi bidang pemasaran.

### 1.5. Hipotesis

Hipotesis dibawah ini berdasarkan model jaminan kepuasan mahasiswa yang telah diteliti oleh McCollough and Gremler.



**Gambar 1.2: Model Jaminan Kepuasan Mahasiswa**

*Sumber: McCollough and Gremler: 2002 Journal of Marketing Education, Sage Publications)*

H1: Guarantee scope berpengaruh positif terhadap Overall guarantee attitude.

H2: Guarantee components berpengaruh positif terhadap Overall guarantee attitude.

H3: Guarantee credibility berpengaruh positif terhadap Overall guarantee attitude.

H4: Overall guarantee attitude berpengaruh positif terhadap Learning outcomes.

H5: Overall guarantee attitude berpengaruh positif terhadap Instructor evaluation.

H6: Learning outcomes berpengaruh positif terhadap Overall course evaluation.

H7: Instructor evaluation berpengaruh positif terhadap Overall course evaluation.

H8: Self evaluation berpengaruh positif terhadap Overall course evaluation.

### **1.6. Tujuan Penelitian**

Pada model jaminan kepuasan mahasiswa berdasarkan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh *McCollough and Gremler*.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Pengaruh guarantee scope, guarantee components, guarantee credibility terhadap overall guarantee attitude.
2. Pengaruh overall guarantee attitude terhadap learning outcomes dan instructor evaluation.
3. Pengaruh overall guarantee attitude terhadap learning outcomes dan instructor evaluation.

### **1.7. Manfaat Penelitian**

#### **- Bagi Universitas**

Dalam penelitian ini menggunakan model jaminan kepuasan mahasiswa diharapkan dapat memberikan salah satu keunggulan bersaing bagi Universitas dalam mempertahankan reputasinya ditengah masyarakat yang memiliki kompetisi yang semakin ketat. Dan agar Universitas dapat tetap menjadi Universitas favorit di Yogyakarta.

#### **- Bagi Penulis**

Penelitian ini merupakan sebuah kesempatan yang sangat baik untuk mengaplikasikan teori yang dipelajari pada ilmu pengetahuan di bidang pemasaran khususnya mengenai kepuasan konsumen. Selain itu juga sebagai sedikit sumbangsih dari peneliti atas jasa Universitas yang besar sebagai tempat peneliti menuntut ilmu sampai dengan jenjang Strata dua (S2).

#### **- Bagi Pihak Lain**

Memberikan masukan kepada pihak-pihak yang tertarik mengenai ilmu pengetahuan di bidang pemasaran khususnya mengenai kepuasan mahasiswa. Serta bagaimana kepuasan mahasiswa menjadi salah satu kunci keunggulan bersaing Universitas dalam mempertahankan reputasinya.

### **1.8. Metode Penelitian**

#### **Pengambilan Sampel dan Teknik Pengumpulan Data**

Penelitian ini menggunakan metode survei, data primer yang dikumpulkan dengan melakukan penyebaran kuesioner dimana responden diminta untuk

mengisi dan memberikan jawaban-jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang diajukan peneliti kepada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penilaian kuesioner dengan menggunakan skala likert. Nilai yang digunakan adalah 1 sampai 5. nilai yang besar menunjukkan persetujuan yang tinggi terhadap pernyataan yang ada. Adapun kategori penilaian dari kemungkinan jawaban responden adalah sebagai berikut:

- |                        |         |
|------------------------|---------|
| a. Sangat setuju       | nilai 5 |
| b. Setuju              | nilai 4 |
| c. Netral              | nilai 3 |
| d. Tidak setuju        | nilai 2 |
| e. Sangat tidak setuju | nilai 1 |

Dalam penelitian ini metode penelitian yang dilakukan adalah metode nonprobability sampling dan teknik penentuan sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah judgement sampling yaitu peneliti memilih anggota-anggota sample untuk menyesuaikan diri dengan beberapa kriteria. (Cooper and Emory: 1996)

### **1.9. Metode Analisis**

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis multivariat: Aplikasi Structural Equation Modeling dengan menggunakan program AMOS vers. 4.0.

### **1.9.1 Structural Equation Modeling (SEM)**

Di dalam penelitian ini, menggunakan analisis Structural Equation Modeling (SEM). Structural Equation Modeling merupakan gabungan dari dua metode statistic yang terpisah yaitu analisis factor yang dikembangkan di ilmu psikologi dan psikometri dan model persamaan simultan yang dikembangkan di ekonometrika.

Pada dasarnya structural equation modeling ini terdiri dari dua bagian yaitu: (a) bagian pengukuran yang menghubungkan observed variabel dengan latent variabel lewat confirmatory factor model dan (b) bagian struktur yang menghubungkan antar latent variabel lewat persamaan regresi simultan.

Structural equation modeling juga menyatakan hubungan antar variabel dalam model tertentu.

### **1.9.2 Tahapan Pemodelan Dengan Analisis Persamaan Struktural**

Hair et. Al (1998) mengajukan tahapan pemodelan dan analisis persamaan structural menjadi 7 (tujuh) langkah yaitu: (1) pengembangan model secara teoritis; (2) menyusun diagram jalur(path diagram), (3) mengubah diagram jalur menjadi persamaan structural, (4) memilih matrik input untuk analisis data, (5) menilai identifikasi model, (6) mengevaluasi estimasi model, dan (7) interpretasi terhadap model. Berikut ini akan dijelaskan secara detail masing-masing tahapan: (Ghozali: 2004)

### **Langkah 1: Pengembangan Model Berdasar Teori**

Model persamaan structural didasarkan pada hubungan kausalitas, dimana perubahan satu variabel diasumsikan akan berakibat pada perubahan variabel lainnya. Hubungan kausalitas dapat berarti hubungan yang ketat seperti ditemukan dalam proses fisik seperti reaksi kimia atau dapat juga hubungan yang kurang ketat seperti dalam riset perilaku yaitu alasan seseorang membeli produk tertentu. Kuatnya hubungan kausalitas antara dua variabel yang diasumsikan oleh peneliti bukan terletak pada metode analisis yang dipilih, tetapi terletak pada justifikasi (pembenaran) secara teoritis untuk mendukung analisis. Jadi jelas bahwa hubungan antar variabel dalam model merupakan deduksi dari teori.

Kesalahan paling kritis di dalam pengembangan model berdasar teori adalah hilangnya satu atau lebih variabel prediktif dan masalah ini dikenal dengan *specification error*.

Keinginan untuk memasukkan semua variabel kedalam model harus diimbangi dengan keterbatasan praktis dalam SEM. Sering terjadi bahwa interpretasi hasil menjadi sulit bilamana jumlah konsep melebihi 20. jadi yang penting adalah model harus parsimony (sederhana) dengan concise theoretical model.

### **Langkah 2: Menyusun Diagram Jalur dan Persamaan Struktural**

Langkah berikutnya adalah menyusun hubungan kausalitas dengan diagram jalur dan menyusun persamaan strukturalnya. Ada dua hal yang perlu dilakukan yaitu menyusun model structural yaitu menghubungkan antar konstruk laten baik endogen maupun eksogen dan menyusun measurement model yaitu

menghubungkan konstruk laten endogen atau eksogen dengan variabel indikator atau manifest.

Ketika measurement model telah terspesifikasi, maka peneliti harus menentukan reliabilitas dari indikator. Reliabilitas indikator dapat dilakukan dengan dua cara, (1) diestimasi secara empiris atau (2) dispesifikasi.

### **Langkah 3: Memilih Jenis Input Matrik dan Estimasi Model yang Diusulkan**

Model persamaan structural berbeda dari teknik analisis multivariate lainnya, SEM hanya menggunakan data input berupa matrik varian/ kovarian atau matrik korelasi. Data mentah observasi individu dapat dimasukkan dalam program AMOS, tetapi program AMOS akan merubah dahulu data mentah menjadi matik kovarian atau matrik korelasi. Analisis terhadap data outlier harus dilakukan sebelum matrik kovarian atau korelasi dihitung.

Jadi dapat disimpulkan peneliti harus menggunakan input matrik varian/ kovarian untuk menguji teori. Namun demikian jika peneliti hanya ingin melihat pola hubungan dan tidak melihat total penjelasan yang diperlukan dalam uji teori, maka penggunaan matrik korelasi dapat diterima.

### **Langkah 4: Menilai Identifikasi Model Struktural**

Selama proses estimasi berlangsung dengan program computer, sering didapat hasil estimasi yang tidak logis atau meaningless dan hal ini berkaitan dengan masalah identifikasi model structural. Problem identifikasi adalah ketidak mampuan proposed model untuk menghasilkan unique estimate. Cara melihat ada tidaknya problem identifikasi adalah dengan melihat hasil estimasi yang meliputi: (1) adanya nilai standar error yang besar untuk satu atau lebih



koefisien, (2) ketidak mampuan program untuk invert information matrix, (3) nilai estimasi yang tidak mungkin misalkan error variance yang negative, (4) adanya nilai korelasi yang tinggi ( $>0.90$ ) antar koefisien estimasi.

#### **Langkah 5: Menilai Kriteria Goodness-of-Fit**

Langkah yang harus dilakukan sebelum menilai kelayakan dari model structural adalah menilai apakah data yang akan diolah memenuhi asumsi model persamaan structural. Ada tiga asumsi dasar seperti halnya pada teknik multivariate yang lain yang harus dipenuhi untuk dapat menggunakan model persamaan structural yaitu: (1) observasi data independent, (2) responden diambil secara random (random sapling respondent) dan (3) memiliki hubungan linear. Disamping itu SEM sangat sensitive terhadap karakteristik distribusi data khususnya distribusi yang melanggar normalitas multivariate atau adanya kurtosis yang tinggi (kemencengan distribusi) dalam data. Untuk itu sebelum data diolah harus diuji dahulu ada tidaknya data outlier dan distribusi data harus normal secara multivariate.

Setelah asumsi SEM dipenuhi langkah berikutnya adalah melihat ada tidaknya offending estimate yaitu estimasi koefisien baik dalam model structural maupun model pengukuran yang nilainya diatas batas yang dapat diterima.

#### **Langkah 6: Interpretasi dan Modifikasi Model**

Ketika model telah dinyatakan diterima, maka peneliti dapat mempertimbangkan dilakukannya modifikasi model untuk memperbaiki penjelasan teoretis atau goodness-of-fit. Modifikasi dari model awal harus dilakukan setelah dikaji banyak pertimbangan. Jika model dimodifikasi, maka

model tersebut harus di cross-validated (diestimasi dengan data terpisah) sebelum model modifikasi diterima.

Pengukuran model dapat dilakukan dengan modification indices. Nilai modification indices sama dengan terjadinya penurunan Chi-squares jika koefisien diestimasi.

#### **1.10. Sistematika Penulisan**

##### **BAB I : Pendahuluan**

Berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tinjauan pustaka, batasan masalah, hipotesis, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, metode analisis menggunakan Structural Equation Modeling.

##### **BAB II : Landasan Teori**

Berisi tentang teori-teori yang digunakan dalam penulisan tesis ini yang meliputi konsep-konsep dan teori-teori yang berhubungan dengan masalah penelitian, seperti: Perilaku konsumen, kepuasan mahasiswa, model jaminan kepuasan mahasiswa, dan teori atau konsep lainnya.

##### **BAB III : Metode Penelitian**

Dalam bab ini akan dibahas tentang metode penelitian, meliputi desain penelitian, teknik pengumpulan data, prosedur pengambilan sampel, pengukuran data, teknik instrumen pengukuran dan teknik pengujian hipotesis.

#### **BAB IV : Analisis Data**

Berisi tentang analisis data yang digunakan dalam penelitian ini. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis multivariat: Aplikasi Structural Equation Modeling dengan menggunakan program AMOS vers. 4.0.

#### **BAB V: Kesimpulan**

Bab ini berisi tentang hasil penelitian dan kesimpulan serta keterbatasan dari penelitian ini. Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memberikan masukan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta didalam mempertahankan reputasinya ditengah masyarakat dengan kompetisi yang semakin ketat dan dapat tetap sebagai kampus favorit di Yogyakarta.